



INTRODUCCIÓN

En una Institución Prestadora de Servicios de Salud la ATENCIÓN AL USUARIO está dada por un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que involucran no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos "no clínicos o asistenciales", sin los cuales no sería posible atender de manera adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), es una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofertan en IPS Especializada, el SIAU se considera el enlace entre la institución y los usuarios, utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada y seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de las metas establecidas

1. OBJETIVOS:

Implementar en la IPS Especializada, los lineamientos e instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario (SIAU), de una forma clara, eficaz, coordinada y oportuna, con la activa participación de la institución los usuarios y la comunidad, a fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios.

1.1. RESULTADOS ESPERADOS:

Un sistema de información oportuno y eficaz para los pacientes, familiares y/o acompañantes de la IPS Especializada

1.1.1. RESPONSABLE:

Asistente administrativa, auxiliar de IPS, Auxiliar de información y seguridad y asistenciales de la IPS.

2. ALCANCE:

Aplica en todos los servicios y para el trato de todos los usuarios internos y externos de la IPS Especializada.

3. DEFINICIONES:

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicios

Actitud: Disposición de una persona hacia algo o alguien.

Atención personalizada: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando Empatía y respeto.

Calidad: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad percibida: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico - técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, Empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.

Capacidad de respuesta: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a una institución de salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

Fiabilidad: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios.

Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

Orientación al usuario / paciente / cliente: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por la IPS, los cuales se deben adaptar a las necesidades e intereses de los usuarios.

Percepción: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio

prestado.

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

4. CONDICIONES GENERALES:

Son aspectos fundamentales de la calidad de atención en salud: la información sobre los distintos servicios, la forma de funcionamiento, los horarios, los profesionales; la posibilidad de expresar su opinión sobre la atención recibida; las comodidades brindadas durante la permanencia en la institución; el trato recibido por parte del personal administrativo, técnico y profesional; así como la percepción del grado de resolución del problema de salud por el cual el usuario acudió.

4.1. ¿Qué es un sistema de información y atención al usuario?

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamos o sugerencias)

4.2. ¿Para qué sirve el sistema de información y atención al usuario (SIAU)?

Con el sistema de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la IPS Especializada, la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y en los planes de mejoramiento de la calidad humana en la prestación de los servicios.

4.3. 3 Funciones del sistema de información y atención al usuario (SIAU)

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- Hacer uso de los formatos de registro de peticiones (quejas, sugerencias, reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
- Dar operatividad a los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud y del ejercicio de protección de los derechos y deberes usuarios, en el contexto del respeto permanente de la relación paciente - prestador.
- Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los directivos de la IPS.
- Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.

5. NORMATIVIDAD LEGAL

- ◆ Constitución política de Colombia de 1991 (Art 223, 74 y 209)
- ◆ Ley 850 de 2003, reglamenta veedurías ciudadanas
- ◆ Ley 100 de 1993 (Art 159, 198, 200)
- ◆ Decreto 2461 de 2012 (reglamenta Art 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- ◆ Decreto 1757 de 1994 (Art 3- 6)
- ◆ Circular 008 de 2018

6. PROCESOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

6.1. INFORMAR A LOS USUARIOS

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la IPS Especializada brinda, su calidad, ventajas, garantía, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismos de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia.

¿Por qué y para que informar?

La IPS necesita suministrar información a los usuarios y a todos los otros actores para tratar de satisfacer sus solicitudes y regular y armonizar las relaciones, asegurador - prestador - usuario - comunidad, relacionados con las condiciones: administrativas, legales, técnico científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de atención en salud. Tiene como finalidad mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

¿Qué información se suministra a los usuarios?

A los usuarios se les brinda información relativa a la prestación del servicio:

- Deberes y derechos de los usuarios
- Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución
- Canales de comunicación: presenciales, telefónicos, virtuales
- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios

¿Cuándo se informa a los usuarios?

- Por demanda del usuario, para satisfacer sus necesidades de información
- Por iniciativa de la IPS Especializada para promocionar y divulgar sus servicios

Beneficios para el usuario:

- Satisfacer sus necesidades de información
- Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe de la IPS
- Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.
- Conocer los distintos escenarios y formas de participación social en salud y la manera de involucrarse en ellos.
- Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta

Beneficios para la institución:

- Divulgar y promocionar sus servicios y la calidad de los mismos
- Ganar la confianza de los usuarios
- Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios
- Promover el uso adecuado de los servicios

6.2. PROTOCOLO PARA PRESTAR EL SERVICIO AL USUARIO

Son considerados los medios dispuestos para que los usuarios puedan acceder a los trámites y/o servicios prestados por la IPS.

Canal	Descripción
Presencial: Los usuarios interactúan personalmente con los funcionarios ubicados en el front	A través del personal del front, se brinda información personalizada al usuario sobre la solución de inquietudes y el trámite de quejas, reclamos que son dirigidas a la IPS, en el horario establecido.
Telefónico: Posibilita la interacción en tiempo real entre el usuario y los funcionarios de la IPS a través de la red telefónica (ver anexo 1 Líneas telefónicas)	Se orienta al usuario sobre los servicios, trámites de quejas, reclamos que son dirigidas a la IPS, trámites administrativo e inquietudes que el usuario pueda tener.
Virtual: Integra los medios de servicios al usuario a través de tecnologías (página web)	La IPS Especializada cuenta con página web www.ipsespecializada.com.co

El contacto del usuario con cualquiera de estos canales es tomado como una representación de la entidad, por tanto, el equipo humano debe estar informados y preparados para proporcionar información correcta, comprensible, transparente, fiable, segura, ágil, en tiempo real y ajustada a los requerimientos de los usuarios.

6.3. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la IPS resulta determinante en la valoración del servicio.

Los funcionarios acatarán el siguiente protocolo:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor).
- Desarrolle un trato cordial, espontáneo y sincero
- Concéntrese dando una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Intente buscar la mejor opción para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Retroalimente al usuario acerca de las diligencias hechas.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Agradezca al usuario (a) el haber dado la oportunidad para servirle

Recuerde que la atención personalizada implica un compromiso en el cumplimiento de las directrices establecidas por la entidad en los diferentes puntos de atención.

Manejo de situaciones que se presentan

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el usuario que está atendiendo, explíquelo por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, de las gracias por la espera.
- Si en el momento de la atención suena su celular o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el usuario que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
- Si la solicitud del usuario (a) no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquelo la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero si va a reclamar la respuesta y

aún ésta no se ha procesado.

Importante: Los funcionarios de la IPS que atienden usuarios no deben realizar actividades ajenas a la labor de atención (chatear, consultar redes sociales, leer revistas)

6.4. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable.

En la atención telefónica debe tenerse en cuenta que el tono de la voz representa el ochenta por ciento (80%) y las palabras el veinte por ciento (20%). Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.

El siguiente es el protocolo para la atención telefónica:

- Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de tres veces el aparato).
- Diga el nombre de la Entidad. (IPS Especializada)
- Salude (buenos días, buenas tardes).
- Identifíquese y concéntrese en quien solicite información
- Ofrézcase a dar respuesta al servicio.
- Sea conciso (a).
- Evite las frases: "No sé" o "llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo". Con respecto a las llamadas en espera se presentan las siguientes recomendaciones:
 - Evite en lo posible las llamadas en espera. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
 - Pida permiso al usuario antes de hacerlo esperar y aguarde a que este conteste.
 - Al retomar la llamada exprésele: "Muchas gracias por esperar".

6.5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Las nuevas tecnologías han influido fuertemente en la relación Ciudadano -Estado y en la mejora de la prestación del servicio.

Internet por ejemplo puede ofrecer el servicio 7/24, es decir, los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, (los 365 días del año).

El medio para la prestación del servicio virtual es el portal oficial www.ipsespecializada.com.co, la cual contiene información general de la IPS, los servicios ofertados, donde está ubicada la institución, tips educativos, preguntas frecuentes y contacto, en este ítem el usuario deja sus datos y si tiene una solicitud, queja o comentario la información la describe y así obtener la respuesta.

6.6. PROTOCOLO PARA LOGRAR UNA COMUNICACIÓN EFICAZ CON LOS USUARIOS

Utilice los Términos Apropriados

Asegurar el llamado a todos los usuarios por su nombre, sin rotularlos con su enfermedad u otros modismos.

Permitir el ingreso a la institución, sin discriminación ni estigma, de acuerdo con el nombre que porta en el documento de identidad el usuario, con reconocimiento del nombre de pila o identitario según lo manifiesta la persona

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado, dado que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Si desea referirse de manera general a esta población recuerde usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplastia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
el) Sordo Mudo Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva Persona sorda Persona que no habla en lengua oral
Hipoacústico	Persona Hipoacústica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Inválido - Minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Retardado mental - Enfermo mental, Bobo, Tonto, Mongólico Aquejado por...	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...,	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de
Aquejado por Padece... Sufre de ...	Persona que tiene...

Identifique oportunamente a los usuarios y familias vulnerables para brindar un trato digno y oportuno que permitan mitigar su exposición a inequidades y riesgos de discriminación durante el proceso de atención (Ej. aspecto físico, forma de vestir, situación económica, identidad).

Tenga en cuenta cumplir con la privacidad y confidencialidad de la información que se le brinda al usuario y a su familia en el momento de la atención

QUÉ HACER ANTE UNACANCELACIÓN DE UNACITA

Cuando se produce una situación imprevista ante la que tenemos que reprogramar alguna actividad prevista por la Atención del Servicio, en la IPS, debemos ser sensibles a la visión y trastornos que causa en el usuario y tratar de:

- Informar de los motivos
- Garantizar una alternativa

- Minimizar las consecuencias

Cancelación

Son aquellas situaciones en las que, por motivos de ajuste de agenda, de acontecimientos inevitables o de cambios en los planes establecidos, hay que anular una información dada al usuario con anterioridad.

Estas situaciones alteran y perturban la vida del paciente y de sus familiares, (sobre todo si se tienen muchas expectativas en esa cita).

Por ello, además de poner las medidas para que no vuelvan a suceder, tenemos que preocuparnos de minimizar las consecuencias.

¿Qué hacer?

Nos ponernos en contacto con el interesado personalmente o por vía telefónica.

- Pedir disculpas
- Aclarar la situación que se ofrece como alternativa
- Informar de los motivos por los que se produce esta situación (si procede)
- Asumir la crítica, escuchar y comprender los sentimientos del usuario

Ante acontecimientos de este tipo, siempre se debe ofrecer una alternativa que convenga al usuario y que satisfaga las necesidades e intereses del mismo.

Esta alternativa debe ser:

- Una propuesta real, (no puede cancelarse una cita si no se ofrece otra real).
- La solución debe ser lo más parecida o cercana a la situación que se anula y si es posible anterior a la planeada.
- En caso de que el usuario plantee inconvenientes a la alternativa propuesta, se debe negociar con él la solución definitiva, dando prioridad a sus deseos y necesidades.

QUÉ HACER EN UNA SITUACIÓN DE AGRESIVIDAD

Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con ella una conversación normal.

Algunos pacientes presentan una sobrecarga emocional asociado a su misma condición de salud y otras variables personales, mostrando dificultades en su esfera comportamental, adicionalmente, hay usuarios que pueden tener diagnósticos mentales que pueden exacerbar su conducta, con lo anteriormente expuesto no se debe justificar el actuar agresivo o violento del paciente, pero sí de entender el porqué de algunos comportamientos no adaptativos por parte de los mismos.

En estas circunstancias es necesario demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar seguir la conducta agresiva del paciente sea física o verbal, de la persona agresiva. La agresividad genera más agresividad. La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debemos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retardadora porque se ofrece una imagen de mal servicio y de poca profesionalidad y segundo, si actuamos agresivamente no se le puede brindar la solución que requiere el paciente, al contrario, se puede generar afectación física y emocional tanto para el funcionario como para el paciente.

Las conductas a tomar por parte de los funcionarios ante un paciente con agresividad, deben ser:

- Demostrar a la persona que entendemos su enfado.
- Escuchar activamente: mantener la mirada, resumir y repetir su queja o problema.
- Esperar a que disminuya la irritación. No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse. Seguir preguntando, conseguir que siga hablando. De esta forma, la temperatura del enfado empezará a bajar rápidamente.
- Hasta que no tengamos suficiente información, no creer que sabemos cuál es el problema y la solución.
- En cuanto disminuya algo la irritación, invitar a la persona a seguir hablando en una zona privada.
- Cuando empiece a calmarse, si es posible, pedirle que se siente y sentarse con ella.
- Mantener un tono de voz calmado, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz.
- Mostrarse de acuerdo parcialmente con los argumentos del otro.
- Mantener una posición corporal firme, sin que resulte amenazadora o prepotente, ni tampoco insegura o sumisa.
- Insistimos en que mantener la mirada es una señal muy potente de seguridad y de firmeza.
- Una vez que la persona se ha calmado y se han ofrecido posibles alternativas o soluciones, antes de despedirse, expresar nuestros sentimientos en relación con lo sucedido. Pedirle que en otra ocasión no se manifieste de esa forma ya que no es necesario comportarse así para ser atendido con interés y respeto.

MUY IMPORTANTE:

Si creemos que la situación "se nos va de las manos" o no conseguimos que la persona se calme, pedir ayuda. Decir al usuario que otro compañero seguirá la conversación, ya que parece que no llegamos a ningún acuerdo. Explicar al compañero brevemente la situación, para que el usuario no tenga que empezar desde el principio.

7. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRS

Verificar el procedimiento P-009-081 Atención de quejas y reclamos en IPS Especializada

8. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Verificar los procedimientos:

P-009-082 Evaluación de la satisfacción de los clientes en IPS Especializada

9. BIBLIOGRAFÍA

- <http://www.sanatoriocontratacion.gov.co/index.php/es/ciudadano/que-es-el-siau>
- <http://www.heqc.gov.co/directorio-institucional/sistema-de-informacion-y-atencion-al-usuario-siau-433716>
- <http://hrd.gov.co/siau/>

ANEXO 1 LINEAS TELEFONICAS

Línea gratuita nacional: 018000116555

Opción 1: Pacientes programa hemofilia (24/7)

Opción 2: Pacientes programa angioedema (24/7)

Opción 3: Entrega y aplicación de medicamento (Opción 1 Aplicación de medicamento

Lun-Vie 8:00-17:00 y Opción 2 Información y entrega de medicamento) Lun-Vie 7:00-17:30)

Opción 4: Reagendamiento de entrega de medicamento (Lun-Vie 7:00-17:30)

9.1. Líneas Programa Reumatología:

IPS ESPECIALIZADA COHORTE REUMATOLOGIA (SALUD TOTAL) NÚMEROS DE CONTACTO	
MEDELLIN TELÉFONO	MANIZALES TELÉFONO
317 6499613	322 6719616
317 6348717	3152626678
322 6719616	3152796552
314 6951860	3226719616
323 4917033	3152585532
PEREIRA-ARMENIA TELÉFONO	IBAGUE TELÉFONO
317 5844697	3102835573
321 3939547	3174373179
319 2467755	

IPS ESPECIALIZADA COHORTE REUMATOLOGIA (NUEVA EPS) NÚMEROS DE CONTACTO	
BARRANQUILLA- VALLEDUPAR TELÉFONO	IBAGUE-CARTAGENA TELÉFONO
317 6504387	3183502096
310 2137396	318 3818679
POPAYAN TELÉFONO	NEIVA TELÉFONO
3225818780	3147008893
3204640457	
BUCARMANGA TELÉFONO	
3102137406	
3176594735	
3188373514	
3182479916	
3173717564	
3102180940	
3102137272	
3174293688	

IPS ESPECIALIZADA	
COHORTE REUMATOLOGIA (COMPENSAR)	
NÚMEROS DE CONTACTO	
BOGOTA	
TELÉFONO	
3145956114	
3225900280	
3174363455	
3112899089	

9.2. Línea Programa Psoriasis:

IPS ESPECIALIZADA	
COHORTE PSORIASIS (SALUD TOTAL)	
NÚMEROS DE CONTACTO	
QUINDIO, ATLANTICO, RISARALDA	TOLIMA
TELÉFONO	TELÉFONO
3163404520	3144412004
3164731465	3164731465
BUCARAMANGA, BOLIVAR, CESAR	CALDAS
TELÉFONO	TELÉFONO
3202754098	3144412004
3164731465	3163891073
ANTIOQUIA	VALLE DEL CAUCA
TELÉFONO	TELÉFONO
320 2757323	3228935919
3228935919	3163891073
3163891073	

IPS ESPECIALIZADA	
COHORTE PSORIASIS (NUEVA EPS)	
NÚMEROS DE CONTACTO	
ANTIOQUIA, ATLANTICO, CAUCA	TOLIMA, HUILA, QUINDIO, RISARALDA
TELÉFONO	TELÉFONO
310 2495923	322 8935922
312 4716824	312 4716823
BOLIVAR, BOYACA, CALDAS, CESAR	SANTANDER
TELÉFONO	TELÉFONO
322 8935894	322 8935946
	312 4716823
CUNDINAMARCA	VALLE DEL CAUCA
TELÉFONO	TELÉFONO
322 8935925	322 8935939
312 4716824	312 4716823

IPS ESPECIALIZADA	
COHORTE PSORIASIS (COMPENSAR)	
NÚMEROS DE CONTACTO	
BOGOTA	
TELÉFONO	
316 7414905	
322 8411228	
320 2753549	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: LILIANA MILENA GUAYARA HOMEZ Cargo: COORDINADOR CALIDAD Y SEGURIDAD PACIENTE Fecha: 13/Jul/2023	Nombre: DARIO FERNANDO VALLEJO DELGADO Cargo: ANALISTA DE PROCESOS SGC Fecha: 13/Jul/2023	Nombre: ANDREA JULIANA PARRA BARRERA Cargo: DIRECTOR GESTION DEL RIESGO Fecha: 13/Jul/2023

TODA COPIA DE ESTE DOCUMENTO CONSULTADA FUERA DEL APLICATIVO NO TIENE VALIDEZ DENTRO DEL SGC

Documento protegido por derechos de autor,
 prohibida su reproducción sin autorización.
 COPIA NO CONTROLADA